KINNITATUD

SA Sõmerpalu Hooldekodu

Juhatuse liikme 01.09.2017

**Käskkiri nr 1**

**ETTEPANEKUTE, KAEBUSTE VÕI TÄNUAVALDUSTE**

**ESITAMISE JA MENETLEMISE KORD**

**SIHTASUTUSES SÕMERPALU HOOLDEKODU**

Ettepanekute, kaebuste või tänuavalduste menetlemise korra eesmärgiks on sihtasutusele Sõmerpalu Hooldekodu esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine, ettepanekutega arvestamine teenuste parendamisel ja tegevuse planeerimisel ning töötajatele avaldatud tunnustuste kogumine.

Ettepanekute, kaebuste või tänuavalduste esitamise õigus on igal hooldekodu kliendil, tema pereliikmetel ja asutuse koostööpartneritel.

Kaebuste ja ettepanekute vastuvõtmise ning edastamise eest vastutavad kõik kaebuste või ettepanekutega kokkupuutuvad töötajad. Kaebuste ja ettepanekute registreerimise eest vastutab hooldekodu juhataja.

Kaebuste lahendamise eest vastutavad kaebuses nimetatud töötajad ja juhataja. Töötaja kohta esitatud kaebuse eest vastutab juhataja.

Kõik hooldekodu töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis, peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõuet.

Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse iga-aastases tegevusaruandes.

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub asutuse töötajate poolt ülevaatamisele vähemalt iga kolme aasta järel.

***Kaebus*** *-* kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri avaldus teenusega rahulolematuse kohta.

***Ettepanek või tänuavaldus -*** kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri soovitus teenuse parandamiseks, samuti tunnustuse või rahulolu avaldamine asutusele või töötajale.

**1. Ettepanekute, kaebuste või tänuavalduste esitamine**

1.1. Ettepanekuid, kaebusi või tänuavaldusi saab esitada kirjalikult ja suuliselt

vahetule töötajale, juhatajale või nõukogule.

1.2. Kui ettepanek või kaebus esitatakse sihtasutuse nõukogule, siis nõukogu

edastab ettepaneku või kaebuse lahendamiseks juhatajale.

1.3. Ettepaneku või kaebuse saab esitada:

- kirjutades ettepaneku või kaebuse vabas vormis paberile või asutuse

poolt koostatud blanketile (lisa), mille saab panna I ja II korrusel

olevasse postkasti;

* esitada suuliselt vahetult töötajale;
* klientide ankeetküsitluste vastustena;
* saates kirjaga või elektroonilise kirjaga;

1.4. Kirjalik kaebus või ettepanek peab sisaldama:

* kaebuse või ettepaneku esitaja ees- ja perekonnanime;
* kaebuse või ettepaneku esitaja kontaktandmeid ( elukoha aadress,

telefoninumber, e-posti aadress);

* probleemi kirjeldust.

1.5. Suuliselt võib ettepaneku või kaebuse esitada otse juhatajale eeldusel et ei

soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja

edasist käsitlemist.

1.6. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita

kirjalikku vastust.

1.7. Anonüümsed ettepanekud ja kaebused vaatab läbi juhataja, kuid need ei

kuulu personaalsele menetlemisele.

**2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine**

2.1. Kirjalikult esitatud ettepanekud ja kaebused edastatakse juhatajale.

2.2. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb juhataja või tema

poolt volitatud isik.

2.3. Kirjalike *ettepanekute ja kaebuste* postkasti tühjendatakse iga töönädala

esmaspäeval. E-posti igapäevaselt.

2.4. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused registreeritakse kaebuste ja

ettepanekute registreerimise registris ning säilitatakse ettepanekute ja

kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub juhataja kabinetis.

2.5. Asutuse töötajatele esitatud suulised kaebused lahendatakse juhataja

teadmisel ning neid ei registreerita kaebuste ja ettepanekute registreerimise

registris.

2.6. Kaebusi lahendab juhataja, kes arvestab kaebusele lahenduse leidmisel ja

vastuse koostamisel nii kaebuse esitajalt kui ka asutuse töötajatelt saadud

informatsiooniga. Vajadusel probleemist parema selguse saamiseks ja

lahenduse leidmiseks kutsutakse kaebuse esitaja kohtumisele, et suuliselt

probleemi täpsustada. Kaebusega seotud töötajad edastavad juhatajale

põhjaliku informatsiooni ja selgituse kaebusega seotud asjaolude kohta.

Saadud teavet kasutatakse töö parendamisel.

**3. Ettepanekute ja kaebuste vastamine**

3.1. Kaebuse esitajale vastatakse esimesel võimalusel kaebuse kättesaamisest.

Kaebuse lahendamise kohta koostatakse kirjalik vastus, mis edastatakse

kaebuse esitajale hiljemalt 10 tööpäeva peale kaebuse registreerimist.

3.2. Vastus kaebuse esitajale saadetakse asutuse blanketil, allkirjastatud juhataja

poolt.

3.3. Töötajale tunnustuse avaldamisest teavitab töötajaid juhataja.

Töötaja kohta esitatud kaebuse sisu ja lahendusi ning tunnustusavaldusi

säilitatakse töötaja isiklikus kaustas.

**4. Kaebuse esitaja õigus pöörduda teiste asjakohaste institutsioonide poole**

4.1. Kui kaebuse esitaja ei ole rahul asutuse selgituse ja pakutud lahendusega,

on tal õigus pöörduda asutuse üle järelvalvet teostavate ja teiste asjakohaste

institutsioonide poole:

**Sihtasutus Sõmerpalu Hooldekodu**

**nõukogu** esimees Aare Hollo; [aare@voruvald.ee](mailto:aare@voruvald.ee) telef 50 63 254

**Terviseameti Lõuna regionaalosakonna Võru esindus**

Lembitu 2 a, 65608 Võru

Telef 53 340 059

**Sotsiaalkindlustusameti Võru klienditeenindus**

Jüri 19 a; 65608 Võru

Telef 78 27 905 Infotelefon 612 1360

Lisa 1

SA Sõmerpalu Hooldekodu

Ettepanekute, kaebuste või tänuavalduste

menetlemise kord

**ETTEPANEKUTE, KAEBUSTE VÕI TÄNUAVALDUSTE**

**LEHT**

**Ees- ja perekonnanimi …………………………………………………..**

**Esitaja kontaktandmed (**elukoha aadress, telefoninumber, e-posti aadress)

…………………………………………………………………………………......................

………………………………………………………………………………………………..

**Ettepaneku (te), kaebuse või tänuavalduse sisu** (palun sõnastage võimalikult täpselt ja üksikasjalikult oma rahulolematuse põhjus – täpne kirjeldus, nimed, kellaaeg jne )

………………………………………………..................

…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..

**Soovin kirjalikku vastust JAH EI**

**Ettepaneku, kaebuse või tänuavalduse esitamise aeg……………………………**

**Esitaja allkiri …………………………………..……**

**Kõigile vormikohastele ettepanekutele või kaebustele vastatakse üldjuhul 10 tööpäeva jooksul.**